NUMÉRO 27 • OCTOBRE 2014
LETTRE ÉDITÉE PAR L'ANMSCCT

Famille Plus à la UNE

ÉDITO

Le transport constitue un élément important dans le choix du lieu de vacances pour les familles. La voiture semble la réponse la plus simple : on remplit le coffre, on boucle les ceintures de sécurité, on allume la radio et c'est parti… mais ce n'est pas toujours simple et souvent il faut multiplier les arrêts, calmer et occuper les enfants.

C'est pourquoi nous sommes très heureux des efforts d'accueil et d'organisation de nos aéroports labellisés : celui de Nice et celui de Toulouse-Blagnac. Nous avons pu vérifier leurs démarches sur place incognitos cet été !! D'autres vont s'engager, car n'oublions pas que l'aéroport est souvent le premier et le dernier souvenir d'une destination.

Nous souhaitons aller plus loin en travaillant avec les gares. Il convient de réfléchir à l'adéquation de leurs équipements et à la formation du personnel. N'oublions pas que la gare n'est qu'une étape vers une destination.

En avant toute pour trouver des solutions !

Géraldine LEDUC,
Directrice Générale de l'ANMSCCT

Directeur de la publication : Géraldine LEDUC
Responsable de la rédaction : Aurélie KEDINGER
Crédit photo : ©ANMSCCT /
Conception et réalisation : Desgrandchamps

UNE RÉFLEXION SUR LES ADOS

La Journée Nationale des référents est l'événement incontournable de la vie du réseau Famille Plus. Elle permet à chaque rencontre de multiplier les échanges, les expériences et de travailler tous ensemble à l'évolution du label Famille Plus.

Cette année une réflexion sera lancée sur l'accueil du public adolescent. Le label s'adresse principalement à la tranche d'âge 3 / 12 ans, mais les enfants grandissent et continuent de profiter de vos destinations durant leurs vacances en famille. Le public adolescent n'est pas évident à gérer et c'est un sujet qui revient régulièrement lors des rencontres du réseau.
Une réflexion a été mise en place conjointement avec l'UCPA afin de mettre en synergie nos expériences et nos compétences sur le sujet.
Lors de la Journée Nationale des Référents, un premier atelier permettra de croiser les expériences des destinations Famille Plus et de l'UCPA, avec la conclusion d'un sociologue sur les grandes transformations du public adolescent. La seconde étape se déroulera le lendemain matin, lors du groupe de travail des territoires Mer et Ville, qui sera ouvert à l'ensemble des référents du label. Cet atelier permettra une réflexion sur les services à proposer aux adolescents dans les destinations Famille Plus. Le but de cette séance est double, d'une part vous apporter un soutien vers la cible des adolescents et d'autre part, mettre en place un groupe de travail pour lancer une dynamique au sein des destinations labellisées. Nous espérons vous retrouver nombreux comme à chaque édition pour échanger ensemble sur cette thématique. Rendez-vous les 13 et 14 novembre 2014.

L'UCPA est une association qui a pour vocation de rendre accessible le sport au plus grand nombre de jeune et favoriser l'épanouissement et le mieux vivre ensemble. L'UCPA organise pour cela des séjours sportifs en France et à l'étranger, anime et gère des équipements sportifs et de loisirs (base de loisirs, centre aquatique, centre équestre…) en délégation des collectivités. De plus l'UCPA crée et accompagne l'organisation d'événements sportifs et forme aux métiers du sport et de l'animation. Par ailleurs, l'UCPA s'investit fortement dans des actions sociales et solidaires d'éducation et d'insertion par le sport.

Bienvenue aux nouvelles communes labellisées !

Mer : Houlgate (14), Pléneuf Val André (22), Rivedoux Plage (17), Talmont St Hilaire (85)
Nature : Sillé-le Guillaume (72), Usson en Forez (42), Xonrupt Longemer (88)
On compte désormais 121 destinations labellisées Famille Plus

www.familleplus.fr

Calendrier

17 septembre - Comité national de Gestion à Paris

7 octobre - Réunion d'information Famille Plus à St Palais sur Mer (17), remise du trophée à la ville et remise des diplômes aux prestataires engagés

13 novembre - Journée nationale des référents Famille Plus à Paris

14 novembre - Groupe de travail Mer et Ville, élargi à tous les territoires - Paris

14 janvier - Comité National de Gestion

DES IDÉES À RETENIR

Retour sur un été familial

DANS LES DESTINATIONS FAMILLE PLUS

©Laurent Ambroggiani

QUELQUES MOMENTS FESTIFS

AU HAVRE (76)

LES Z'ESTIVALES

Le 4 juillet démarraient les z'estivales, festival des arts de la rue. Tous les week-ends du 4 juillet au 3 août, une trentaine de spectacles étaient proposés dans divers lieux publics de la ville. Du cirque, des marionnettes, du théâtre comique, des déambulations… il y en avait pour tous les goûts et tous les âges !!

LES MOZ'AÏQUE

4 jours de concerts dans les jardins suspendus ! Cette année, Kid et Pote organisaient des ateliers ludiques, créatifs et culturels pour les enfants afin que tout le monde profite de ces moments de musique sans s'ennuyer !

VISITE RANDO JEU

10 visites de la ville sous forme de rando-jeux ont été proposées cet été. Equipés de poussettes, baskets et stylos, nos familles ont pu découvrir la ville et son patrimoine en s'amusant à répondre à des questions. Une visite ludique, familiale et gratuite.

LA FÊTE DE LA MER !

Les 6 et 7 septembre les familles ont pu découvrir la mer en profitant de la grande fête organisée par la ville et les associations. Cette année, pour la 1ère fois, le label Famille Plus y avait son stand, l'occasion de promouvoir les « animations famille » de la fête et le label ! Une belle réussite que cette édition 2014 !

À ROYAN (17)

UN ÉTÉ CULTUREL

De nombreuses animations culturelles ont été organisées pour les enfants cet été à Royan.
Au Musée de Royan les Ateliers Kapla sur les thèmes « des tours et des ponts » et « construis ta ville » ont connu un franc succès. Les visites guidées « Raconte-moi » : « Raconte-moi Picasso à Royan », « Raconte-moi Royan », « Raconte-moi le Parc » ou encore « Raconte-moi le Port » ont permis de belles découvertes en famille.

À ROSCOFF (29)

SUR LES TRACES DE BALIDAR

La ville de Roscoff a remis au goût du jour son livret-jeu enfant pour découvrir la ville : c'est maintenant le corsaire Balidar qui vous aide à découvrir la ville en famille !
Les Journées du Patrimoine étaient également riches en animations pour les enfants : animations Corsaires- Bateau Pirate, stands Corsaires avec jeux, matelotage, et débarquement du butin du « Reder Mor ».

CLIC ! CLAC !
MES VACANCES DANS LA BOÎTE

À AGON COUTAINVILLE (50)

Ce concours photo organisé tout l'été était ouvert aux enfants de 6 à 12 ans. Un thème différent était proposé toutes les semaines avec une remise de prix et de petits cadeaux chaque dimanche.
3 catégories d'âge étaient récompensées.
A la fin de l'été, un jury a choisi « LA » photo gagnante parmi toutes celles récompensées durant le concours : voici celle de Théo Debars qui a 6 ans sur le thème « Mes vacances de stars à Agon-Coutainville » !

À NOTRE DAME DE MONTS (85)

INTERDIT AUX PARENTS !

La mise en place des activités spéciales ados « interdites aux parents » ont eu du succès. D'une part, les parents et ados étaient heureux, qu'enfin, ces derniers soient pris en considération. Les séances de découverte du stand-up paddle ont également bien fonctionné, de même que les tarifs ados pour le cinéma et la location de rosalies.

AU TOUQUET (62)

DU SPORT !

- Le Festival des Tout Petits était organisé au Parc Equestre du Touquet. Les enfants ont pu approcher et brosser un poney puis monter sur un petit circuit de maniabilité avec les animateurs du Centre Equestre. Un diplôme de «Baptême poney» a été remis à chaque enfant.

- Cet été, 829 stagiaires en école de voile ont été accueillis au Centre Nautique de la Baie de Canche.
A partir de 8 ans, ils ont pu découvrir l'optimist, le catamaran, la planche à voile et le dériveur.
Une fois par semaine, les enfants pouvaient arriver déguisés et beaucoup d'entre eux ont joué le jeu.
Une quarantaine d'enfants de 6 à 8 ans ont été accueillis à l'école de voile Moussaillons. Ils ont découvert grâce à leurs moniteurs très impliqués, l'optimist, le paddle, la planche à voile, la pêche à la crevette, la découverte de la faune et de la flore et une sortie exceptionnelle sur un grand dériveur collectif en Baie de Canche.

- 800 enfants ont été accueillis en stage tennis et 150 enfants en stage de natation au centre tennistique Pierre de Coubertin.

- Au Musée, un «déjeuner sur l'herbe» était organisé dans le jardin avec des animations sur le thème de la rose et de la nappe blanche (atelier habillage de la façade du musée de roses, grand jeu, visites guidées...).

À TROUVILLE-SUR-MER (14)

LA NUIT DES FUNAMBULES

©Office de Tourisme

- Cet été, 7 rendez-vous «enfants et familles» étaient organisés par l'Office de Tourisme. Au total, c'est environ 300 personnes qui ont participé au rallye photos, chasses au trésor et concours de châteaux de sable.

- Pendant deux jours, la Nuit des Funambules a offert aux familles des spectacles impressionnants d'artistes funambules et acrobates sur la plage de Trouville-sur-Mer. Les enfants ont aussi pu s'initier aux jeux d'équilibre grâce au cirque Borsberg. Un événement gratuit organisé par l'Office de Tourisme de Trouville sur-Mer à la fois familial, insolite, fédérateur et intergénérationnel.

À ROQUE-BRUNE (83)

DES VISITES GOURMANDES

- Cet été dans le cadre du label, la commune de Roquebrune sur Argens a proposé de nouvelles activités pour les familles:
- La balade tout choco : visite commentée du village de Roquebrune, des 3 chocolateries et de la Maison du Chocolat. Dégustation de chocolat, nougats et de produits du terroir.
- Le Monde merveilleux de Monsieur cacao : chasse au trésor à la maison du chocolat et atelier moulage de chocolat.

- Iris et les secrets de la nature : chasse au trésor dans les jardins de la chapelle St-Pierre avec pour objectif la découverte de l'environnement (ateliers olfactifs...) et atelier land art.

©Hervé Ronné

DES PÂTÉS DE SABLE

À CARANTEC (29)

L'été était animé à Carantec avec les soirées transat, et le festival estival et familial de l'été avec des soirées contes, concerts, et des spectacles Place aux Mômes.
Un grand événement land 'art «On a tous fait des pâtés de sable» a rassemblé bon nombre de familles le 2 août sur l'île Callot, sans oublier les animations nature.

À SEIGNOSSE (40)

LA FOLLE SEMAINE DES FAMILLES

Du lundi 25 août au vendredi 29 août c'était LA FOLLE SEMAINE DES FAMILLES à Seignosse organisée dans le cadre du label Famille Plus.
Au programme : des animations tous les jours pour les enfants et des jeux à faire en famille. Un concours photo a été organisé sur le compte Facebook et Instagram de l'Office de Tourisme avec un séjour à gagner. Les enfants étaient invités à publier leur plus belle photo de famille !

À CABOURG (14)

UN ÉTÉ BIEN REMPLI

Pour la sixième année consécutive, du 7 juillet au 24 août 2014, les estivants ont pu profiter de près de 30 activités culturelles, ludiques, artistiques et sportives chaque semaine.
Tous les jours un nouveau programme permettait de découvrir un grand nombre d'activités.
Sans oublier les Ateliers de Katy, les estivales de l'hippodrome, la musique au soleil couchant et la projection d'images monumentales.

Les membres du Comité National de Gestion se sont rendus à l'aéroport de Toulouse-Blagnac le 4 juin 2014 pour la remise officielle du label Famille Plus à l'aéroport.

REPORTAGE À...

l'Aéroport de Toulouse-Blagnac

La labellisation d'un aéroport est possible depuis 2012 grâce à la grille spécifique, créée conjointement avec l'aéroport de Nice Côte d'Azur et l'Office de Tourisme et des Congrès de Nice. Prenant en compte l'augmentation des clientèles familiales et leurs besoins, l'aéroport de Toulouse- Blagnac a développé et mis en place des services et des équipements destinés aux familles. Pierre BALME, Président du Comité National de Gestion et Maire de Venosc-Les Deux Alpes, a remis le label Famille Plus à Jean-Michel VERNHES, Président du Directoire de l'Aéroport Toulouse-Blagnac. Ce dernier a présenté les évolutions apportées aux équipements et aux services de l'aéroport. M. BALME a rappelé le souhait du label Famille Plus d'accompagner les familles tout au long de leurs séjours touristiques, et notamment durant le temps des transports.

INTERVIEW
Karine Ducos-Pomès, Chef de Produits Loisirs

1) Pourquoi avoir choisi de mieux qualifier votre offre à destination des familles en souhaitant obtenir le label Famille Plus ?

Notre objectif est de mettre l'accent sur une stratégie en faveur des passagers autour de la trilogie : « Confort, Sérénité et Personnalisation ».

L'aéroport a la volonté forte de développer des actions tournées vers l'amélioration de l'accueil, des espaces d'attente, de la gestion du temps d'attente et aussi la création d'une ambiance propice au bien-être des enfants et de leurs parents. S'appuyer sur un label reconnu garantit à nos passagers une prestation de qualité et adaptée à leur besoin. Il permet également de promouvoir l'engagement de l'aéroport et proposer les services les plus pertinents sur cette cible. En outre il crédibilise notre démarche et renforce notre positionnement et notre communication.

2) Quels services et équipements ont été mis en place au sein de l'aéroport Toulouse-Blagnac pour l'obtention du label ?

L'obtention du label nous a permis de développer sur une courte période plusieurs services à destination des familles qui n'existaient pas encore sur l'aéroport. Notre qualité d'accueil s'est considérablement améliorée. Les principaux services et équipements mis en place à cette occasion sont les suivants :

- « Passage Famille » pour le contrôle sûreté.
- Zones attentes Loisirs côté ville et côté piste avec des jeux pour enfants de 2 à 12 ans.
- Poussettes en libre-service en salle d'embarquement.
- Lieu de rencontre enfants perdus / point de rencontre.
- Espace bébé / Nursery.
- Offre enfants dans les boutiques de l'aéroport.
- Menus enfants dans les restaurants.
- Animations sourires pour les départs en vacances (avec distribution de sacs à dos et coloriages).
- Bornes d'appel d'urgence.
- Kits enfants lors des vols retardés.
- Charte de communication créée spécifiquement.
- Rubrique Famille sur le nouveau site internet.

3) Les premiers retours d'expériences auprès des familles sont-ils concluants après l'été 2014 ?

Nous avons eu énormément de retours positifs notamment sur les réseaux sociaux lors des mises en place des « Passages familles » pour l'accès en salle d'embarquement et des animations sourires. Cela crée une atmosphère festive et surprenante dans l'aéroport, les passagers en sont friands et en redemandent.

4) Avez-vous déjà de nouvelles idées d'évolution sur vos prestations à destination des familles ?

Bien sûr nous souhaitons continuer à améliorer l'accueil des familles dans notre aéroport par une démarche permanente de réflexion sur de nouveaux services. Par exemple nous voulons créer des espaces de jeux enfants extérieurs, et des places de déchargement sur nos parcs auto réservés aux familles. De même nous avons pour objectif d'établir un rapprochement avec nos partenaires, commerçants et restaurateurs, pour améliorer les produits proposés et être plus en phase avec les évolutions et tendances de consommation des familles. Nous sommes fiers de porter à la connaissance de nos clients le label Famille Plus.

QUOI DE NEUF ?

dans les destinations Famille Plus ?

SEMAINE FAMILLE PLUS ET JOURNÉES RÉCRÉATIVES 2014 À SAINTE-MAXIME (83)

Pour la 4e édition de la Semaine Famille Plus à Sainte-Maxime, une quarantaine de professionnels de l'hébergement, de la restauration et d'activités de loisirs se sont mobilisés au service des familles du 31 mai au 09 juin.
De nombreuses réductions et des cadeaux étaient au rendez-vous : gratuité des navettes pour les enfants de moins de 12 ans et pour 2 adultes accompagnateurs ;
15 % de réduction sur les activités de loisirs ; cadeau de bienvenue et 2 € de réduction sur le menu enfant ou petit déjeuner offert par les hôtels.
L'organisation des Journées Récréatives a été l'apothéose de la semaine spéciale dédiée aux enfants. Entre ateliers, chasse au trésor, golf miniature, structures gonflables, animations et autres jeux ludiques il y en avait pour tous les goûts, tous les âges et le tout entièrement gratuit.
Une grande tente Famille Plus dédiée aux professionnels labéllisés a été installée durant ces journées, afin de permettre aux participants de promouvoir leur établissement ou leur activité et, par la même occasion, le label.

ST QUAY PORTRIEUX (22)
AMBASSADEUR DU LABEL FAMILLE PLUS

La commune ancre son engagement dans le label Famille Plus avec son guide 2014 : une double page Famille Plus, un flash code vers le site national du label et le rappel de la charte d'engagement.
Sans oublier la valorisation des prestataires labellisés avec un pictogramme « Bon à savoir : je suis labellisé Famille Plus ».
Toutes les activités à partager en famille y sont !

Nouveau

UNE NOUVELLE MASCOTTE À HAUTEVILLE SUR MER (50)

La mascotte des enfants a été entièrement relookée. La coque a été choisie car ce coquillage est pêché fréquemment à Hauteville-sur-Mer.
La graphiste, Mélissa Langlois, s'est inspirée des *Lapins crétins* et de *Sully* de *Monstres et Cie* afin de réaliser une mascotte adaptée aux enfants. Le nom de la mascotte devrait être connu sous peu... il a été le fruit d'un long et intéressant travail de concertation avec les enfants du Centre de Loisirs et les enfants de passage à l'Office de Tourisme. Plus de 50 propositions ont été faites à ce jour !

Le projet va continuer avec la création d'une chanson dont la mascotte sera la star. Cette chanson sera fredonnée à la fin de chaque animation « Famille Plus », puis il faudra choisir le costume géant de la mascotte. Ainsi, elle déambulera dans la station et participera aux différentes activités et événements de la station. La mascotte permet de renforcer l'identité de la station et de créer de l'affect.

De nouveaux ateliers sur les émotions ont également vu le jour, sous forme de jeu de cartes sur les 4 émotions : la joie, la tristesse, la peur et la colère. Il permet aux enfants de prendre conscience des 4 émotions qui ponctuent leur vie mais également d'oser et de s'autoriser à être triste ou en colère. L'atelier affiche complet tous les mardis.
Cet atelier se sert également de la mascotte comme fil conducteur.

UNE NOUVELLE APPLI À BARNEVILLE CARTERET (50)

Cet été l'Office de Tourisme de la Côte des Isles et la municipalité de Barneville-Carteret ont lancé une nouvelle application mobile, le jeu de piste « les mystères de Barneville-Carteret ». Il permet aux joueurs de passer un moment convivial avec leurs enfants ou petits-enfants et de découvrir la ville de façon ludique.

Une action de l'ensemble du Club Famille Plus de Normandie
La Normandie compte 10 destinations labellisées Famille Plus. Les Offices coordonnateurs ont formé le « Club Famille Plus Normandie ». La dynamique de groupe a abouti à l'élaboration d'un projet commun : l'élaboration de jeux de piste pour chaque territoire, destinés à être utilisés sous forme d'application mobile.
Suite à l'appel d'offre lancé par le Club Famille Plus Normandie, la société « Furet Company » a été retenue pour fournir une solution permettant à chacun des Offices de mettre en ligne un jeu par territoire.

L'énigme : depuis quelques temps des événements étranges ont été signalés dans la commune. Monsieur Le Bar, un vieux pêcheur, pense que quelqu'un se sert des vieilles légendes locales pour effrayer les vacanciers. Il demande au joueur de l'aider à démasquer le coupable. C'est lui qui énonce les étapes en s'adressant aux joueurs.

Le fonctionnement : les joueurs parcourent la ville à pied et en voiture en suivant 14 étapes. La durée nécessaire à la réalisation du parcours est estimée à 1 h 30. Après chaque étape validée, les joueurs obtiennent une récompense : il peut s'agir d'une fiche info leur dévoilant un suspect, ou de pièces d'or qui leur seront utiles pour obtenir un indice crucial en fin de partie.

Le gain : à la fin du jeu, si le coupable a été démasqué, les joueurs obtiennent leurs badges d'enquêteur. Pour ce faire, il leur faudra venir dans l'un des Bureaux d'Information Touristique, munis de leur tablette ou Smartphone afin de justifier de la bonne résolution de l'énigme.

FOCUS

la signalétique Famille Plus

Nous avons souhaité faire tour d'horizon des communes Famille Plus pour mettre en avant leurs efforts en terme de signalétique. Bravo à tous ! Des panneaux d'entrée de ville, des drapeaux et des plaques en plexiglass sont disponibles sur commande. N'hésitez pas à nous contacter !

- A Roquebrune sur Argens : plusieurs prestataires ont acheté des plaques plexiglass et des pavillons Famille Plus ont été mis en place aux Issambres.
- A Carantec : une nouvelle signalétique a été installée aux entrées de ville.
- A Cabourg : Des drapeaux Famille Plus ont été installés à l'office de tourisme et sur la promenade Marcel Proust
- La commune de Barneville-Carteret a installé trois panneaux d'entrée de ville, deux drapeaux sur les plages et trois panneaux « Bienvenue à Barneville-Carteret » avec le logo Famille Plus. Deux plaques Plexi Famille Plus sont également installées sur les façades des deux Bureaux d'Information Touristique.
- La ville de St Palais sur Mer a également installé un panneau d'entrée de ville.

Remise du trophée à St Palais sur Mer

Géraldine Leduc, Directrice Générale de l'ANMSCCT et Aurélie Kedinger, chargée de mission, se sont rendues le 7 octobre à St Palais sur Mer (17) afin de remettre le trophée Famille Plus aux représentants de la commune.
Une réunion d'information a été organisée à cette occasion.
Eric Walter, Directeur de l'office de tourisme et référent du label et Alice Caillé, référente-auxiliaire du label, ont présenté la mise en place du label à St Palais et les initiatives originales développées.
Géraldine Leduc a remis le trophée au Maire, M. Claude Baudin, qui a lui-même remis les diplômes Famille Plus à une dizaine de socioprofessionnels présents, engagés dans la démarche.
Valérie Gaugé-Maurin, référente du label à Royan et Anthony Gonzalez, référent à St Georges de Didonne, ont également témoigné de leurs expériences.

Le Mot d'Aurélie et de Foucault

Les audits réalisés cet été ont été très positifs et sont révélateurs du dynamisme et de l'implication des référents et acteurs des destinations Famille Plus. Le réseau s'agrandit et devient de plus en plus professionnel et force de proposition. Au plaisir de vous retrouver nombreux les 13 et 14 novembre.

ST PALAIS SUR MER (17)

L'Office Municipal de Tourisme a mis en place des actions pour confirmer le positionnement de la station en tant que destination famille. Parmi les actions réalisées :
- Création de 4 parcours poussettes
- Réalisation de 2 nouveaux jeux de piste dont un nocturne mettant en avant le patrimoine de Saint-Palais-sur-Mer de Courlay au Sentier Douanier ;
- Création d'une nouvelle visite guidée enfant ;
- La mise en place d'un cadeau Kids destiné aux familles chaque mercredi matin des vacances scolaires : un ballon de plage Famille Plus, 1 cocotte Famille Plus, 1 guide enfant, 1 ballon de baudruche, des stickers des partenaires.

Les socioprofessionnels engagés ont aussi travaillé pour accueillir les familles et leur donner envie de venir, par exemple :
- Des coins change pour les bébés dans leurs structures
- Des aires de jeux aménagées avec des structures gonflables et des animations dans les campings ;
- Des cadeaux d'accueil ou surprises en début ou fin de prestation dans les structures de Loisirs ;
- Le kit Bébé Gratuit chez tous les loueurs en meublés et chambre d'hôtes.